

Responsabilite Pasyan ak Kliyan yo

Pou kontribye nan yon anviwònman ki sekirize, ki an sante epi ki ekitab pou manm pèsònèl, pasyan, kliyan ak vizitè yo, Fenway Health atann li pou pasyan, kliyan ak vizitè yo evite gen konpòtman deranjan, vyolan oswa ki menase lòt moun. Nou ap trete konpòtman ki deranjan yo byen vit epi yon fason ki serye pou kontinye demontre koutwazi, diyite ak byennèt pou tout moun.

Fenway Health entèdi konpòtman ki vin apre yo:

Nou kapab mete moun ki adopte konpòtman sa yo deyò nan etablisman an ak/oswa mete yo deyò nan klinik medikal la.

- Posede zam oswa nenpòt kalite zam, eksepte manm fòs delòd ki an sèvis yo
- Entimide oswa fè asèlman sou manm pèsònèl la, lòt pasyan yo oswa vizitè yo, san wete asèlman seksyèl
- Menase yon lòt moun pou fè vyolans sou li oswa pou detwi byen li pa mwayen apèl telefòn, lèt, mesaj vokal, imèl oswa lòt fòm kominikasyon alekri, vèbal, ki pa vèbal oswa elektwonik.
- Fè agresyon fizik sou manm pèsònèl, pasyan, kliyan oswa lòt vizitè yo
- Andomaje ekipman oswa byen antrepriz la
- Itilize jouman, remak ki denigran, oswa jès ki baze sou idantite tankou, san se pa sa sèlman, sa ki fè referans ak ras, kilti, relijyon, ekspresyon ak/oswa idantite seksyèl, seksyalite oswa kapasite
- Nenpòt konpòtman ki pa konpatib avèk kilti nou genyen pou kesyon respè ak sekirite a.

Si youn nan konpòtman sa yo konsène w oswa ou te temwen yon konpòtman ki pa apwopriye, tanpri fè nenpòt moun nan manm pèsònèl la konn sa.

Eskane kòd QR la pou aprann plis nan fenwayhealth.org/patient-rights-responsibilities.



Pou garanti pi bon swen pandan vizit ou a, nou rekòmande sa ki vin apre a:

- Ban nou enfòmasyon ki egzak epi ki konplè sou idantite, antesedan medikal, lè ou te entène lopital, medikaman ak enkyetid ou gen aktyèlman nan kesyon sante. Fè founisè swen ou an konnen nenpòt chanjman ki fèt nan eta sante w. Sa ap ede ekip swen ou an travay avèk ou pou devlope yon pi bon plan pou ba ou swen.
- Nan kòmansman randevou ou yo, fè founisè ou a konnen tout sijè ou vle pale sou yo. Li kapab itil pou ou fè yon lis. Sa ap ede ou menm ak founisè a fè yon bidjè pou tan ou epi fikse priyorite. Pafwa, ou menm ak founisè a ap deside pwograme yon lòt vizit pou pèmèt ou jwenn tan ak kalite swen ou merite a.
- Lè ou poze kesyon, sa ap ede w konprann plan swen, tretman oswa sèvis, founisè swen an rekòmande pou ou yo.
- Mande founisè swen ou yo kisa ou dwe atann konsènan doulè ak fason pou jere doulè yo. Pale konsènan opsyon pou soulaje doulè yo avèk ekip swen ou an epi travay ak ekip la pou devlope yon plan pou jere doulè yo. Mande yon bagay pou soulaje doulè depi premye fwa ou santi li a, epi ede ekip swen ou an evalye doulè ou yo.
- Pran responsabilite aksyon ou yo, si ou deside pa suiv plan swen ki etabli a. Mete nou okouran konsènan nenpòt difikilte ou genyen pou suiv plan swen an.
- Montre w sivilize nan fason w ap itilize telefòn selilè ak lòt aparèy elektwonik yo. Lè w ap entèreyaji avèk nenpòt moun nan manm pèsònèl nou yo, tanpri mete aparèy ou yo yon kote. Mete aparèy la sou vibrasyon anvan ou mete li yon kote.
- Bay enfòmasyon finansyèl ki egzak epi kolabore avèk manm pèsònèl la pou asire w yo respekte obligasyon finansyèl ki lye ak swen ou yo. Fè nou konnen si ou gen yon difikilte, yon fason pou nou kapab ede w si sa nesèsè. Gen Éd Finansye ki disponib pou moun ki kalifye yo. Tanpri, kontakte nou si ou gen kesyon konsènan fakti ou:
Fakti dantè: 617.927.6127
Fakti Famasi Fenway: 617.927.6330
Tout lòt kesyon ki gen rapò ak fakti: 617.927.6050
- Si ou bezwen anile yon randevou, tanpri kontakte nou omwen 24 èdtan alavans pou yon randevou Medikal, Dantè, oswa Optometri epi 48 èdtan (anviwon 2 jou) alavans pou yon randevou pou Sante Konpòtmantal.
- Nou atann pou granmoun yo siveye timoun yo mennen nan sant sante a.



Dwa ak Responsabilite Pasyan ak Kliyan yo

Fenway Health respekte dwa tout moun ki antre nan etablisman nou yo epi ki ap patisipe nan sèvis nou yo. Fenway rekonèt chak pasyan, kliyan ak manm pèsònèl antanke moun ki gen bezwen ak pwèn fò ki inik. Nou tout ansanm gen responsabilite pou kreye epi kenbe yon kilti sante, respè, entegrite, sekirite ak konpasyon.



Nou rekonèt, pafwa, kesyon chèche swen an se yon eksperyans ki fè pè, ki gen doulè oswa vilnerab, epi li kapab deklannche tout kalite emosyon.

Nou rekonèt gen anpil moun ki te jwenn difikilte pou resevwa swen ki konpetan, ki demontre respè akòz idantite yo ak/oswa sikonstans lavi yo. Nou vle nou reflechi sou verite sa yo epi nou vle asire nou tout moun santi yo byenvini, an sekirite epi yo respekte yo nan Fenway Health.

Deklarasyon ki vin apre a dekri dwa ak responsabilite ou genyen antanke pasyan oswa kliyan Fenway Health, epi li bay enstriksyon sou sa ou dwe fè si ou gen enkyetid konsènan swen ak eksperyans ou yo.

Dwa Pasyan ak Kliyan yo

Chak pasyan ak chak kliyan dwe gen dwa:

- pou resevwa swen ki respekte pi gwo estanda nan Fenway Health yo, kèlkeswa ras ou, koulè ou, relijyon ou, orijin nasyonal ou, zansèt, sitwayènte, laj, sèks, oryantasyon seksyèl, idantifikasyon seksyèl, eta sivil, andikap fizik oswa mantal, estati veteran oswa militè, eta gwosès, enfòmasyon jenetik, oswa nenpòt lòt kondisyon oswa karakteristik ki gen pwoteksyon lwa ki aplikab yo, oswa pwoteksyon sous pèman swen ou an
- pou yo respekte preferans ak kwayans kiltirèl, sikososal, espirityèl ak valè pèsonèl li
- pou yo respekte vi prive li pandan li ap resevwa swen medikal yo (nan limit kapasite sant sante a), san wete konfidansyalite legal pou tout dosye ak komunikasyon yo
- pou jwenn evalyasyon ak jesyon doulè ki apwopriye
- pou patisipe nan tout aspè swen an, epi, lè sa apwopriye, pou fanmi, responsab legal, oswa ajan swen sante ou a patisipe nan desizyon ki gen rapò ak swen ou yo
- pou jwenn yon konsantman reflechi ki apwopriye legalman pou swen ou
- pou jwenn yon tretman rapid, ki kapab sove lavi nan ka kote gen ijans, san okenn diskriminasyon ki gen rapò ak sityasyon ekonomik oswa sous pèman an, epi san yo pa retade tretman an pou pale sou pèman an sof si p ap gen okenn risk pou sante w si yo retade tretman an
- pou refize kite elèv oswa nenpòt lòt manm pèsonèl Fenway fè egzamen, suivi oswa tretman yo, si sa pa anpeche ou jwenn swen ak atansyon ki apwopriye
- pou refize sèvi kòm sijè nan rechèch epi refize nenpòt swen oswa egzamen ki fèt sèlman nan objektif edikatif oswa pou jwenn enfòmasyon (olye yo terapetik)
- pou jwenn sèvis entèprèt gratis
- pou patisipe nan rezoud konfli ki genyen konsènan swen w yo
- pou konn non manm ki nan ekip swen w lan ak fòmasyon espesyal yo resevwa
- pou jwenn repons rapid epi ki apwopriye pou tout demann ki rezonab (nan limit kapasite sant sante a)
- pou konprann relasyon ki genyen ant Fenway ak lòt enstitisyon ki ap patisipe nan swen ou yo
- pou resevwa règ ak règleman ki dekri konpòtman ou antanke pasyan

- pou resevwa enfòmasyon sou opsyon ou kalifye pou jwenn èd finansyèl, san wete rediksyon frè ak swen ki gratis
- pou konsilte dosye medikal ou epi resevwa yon kopi selon lwa ak règleman yo (yo kapab fè ou peye yon frè pou kopi yo)
- pou resevwa yon kopi nenpòt fakti Fenway bay nenpòt lòt moun pou swen ou yo
- pou jwenn enfòmasyon ki konplè sou tout lòt tretman posib ki efikas si ou gen yon kansè nan tete
- pou resevwa enfòmasyon alekri sou kontrasepsyon ann ijans epi jwenn pwopozisyon pou yo ba ou yon kontrasepsyon an ijans, si yo te vyole ou oswa si ou te fè sèks san pwoteksyon epi ou kapab vin ansent
- pou resevwa, si ou mande sa, yon kopi Lwa Jeneral Massachusetts sou Dwa Pasyan yo: Chapit 111, Seksyon 70E

Enkyetid Anrapò ak Swen oswa Sèvis

Antanke pasyan oswa kliyan nan Fenway Health, ou gen dwa pou ou resevwa enfòmasyon sou fason ou kapab jwenn èd nan ka kote ou enkyè epi ou depoze plent sou kalite swen oswa sèvis ou resevwa a.

Si ou gen enkyetid, pwoblèm, oswa plent konsènan kalite swen oswa sèvis ou resevwa a, nou ankouraje ou pale ak moun ki enplike dirèkteman nan swen ou an. Si pwoblèm nan pa rezoud fason ou te vle a, oswa si ou vle jwenn èd, Espesyalis nan Relasyon Pasyan yo kapab ede w rezoud pwoblèm nan. Ou kapab jwenn Espesyalis nan Relasyon Pasyan yo lè ou rele **617.927.6178**. Ou kapab soumèt kòmantè oswa enkyetid ou yo anliy tou, lè ou ale sou [Fenwayhealth.org](https://www.fenwayhealth.org) oswa [SidneyBorum.org](https://www.sidneyborum.org) epi chwazi “give us your feedback” (“di nou sa w panse”) anba agoch paj akèy la.

Si ou panse opsyon nou bay anwo yo pa pèmèt yo rezoud pwoblèm nan, ou kapab kontakte nenpòt nan ajans ki vin apre yo si ou gen enkyetid konsènan sekirite ak kalite swen nou bay yo:

The Massachusetts Department of Public Health
Division of Health Care Quality
99 Chauncy Street, 2nd Floor, Boston MA, 02111
1.800.462.5540

The Joint Commission Office of Quality Monitoring
One Renaissance Blvd, Oakbrook, IL 601811
1.800.994.6610